

**SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* DALAM
MENARIK NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI PEKANBARU
DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)



Oleh

JUMAINI

NIM: 10725000173

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU
2012**

BAB I

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : **SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* DALAM MENARIK NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM'**

Sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah berupa pendanaan, pembiayaan dan jasa. Penerapan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru meliputi cek saldo, ganti PIN ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara *real time* dan pembayaran zakat.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No 169 Pekanbaru Kota Pekanbaru. Penulis memilih tempat ini dengan pertimbangan mudah dijangkau, menghemat biaya dan waktu. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Sistem layanan apa saja yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah? Bagaimana penerapan sistem layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru? Dan Bagaimana Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam?

Metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah staff karyawan bagian pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang berjumlah 16 orang dan seluruh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, sampai dengan bulan Desember 2010 adalah sebanyak 202 nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 2 orang staff karyawan dan 20 orang nasabah yang diambil secara *purposive sampling*.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu: Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa. Penerapan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu: cek saldo, ganti PIN ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara *real time* dan pembayaran zakat. Menurut tinjauan ekonomi islam menggunakan prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip *khilafah*, dan prinsip keadilan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENARIK NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**”. Shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad Saw, dengan ucapan “*Allahumma shalli ‘ala Muhammad wa’ala ali Muhammad*”, yang mana beliau telah merubah kehidupan manusia yang semakin maju, baik dalam Ilmu Pengetahuan maupun dalam perilaku yang mencerminkan akhlak yang mulia bagi kita yang melaksanakannya.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari nilai kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penulisan ini terkadang menghadapi kendala-kendala, namun dengan keridhaan Allah dan do’a maupun motivasi dari semua pihak, maka penulis dapat melewati semua itu. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan do’a semua pihak baik secara moril maupun materil, untuk itu melalui karya ilmiah ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Muslim dan ibunda Nurida yang telah mengorbankan kebahagiaannya demi tercapainya cita-cita penulis dan memberikan kasih sayang yang tulus, dukungan serta senantiasa mendo’akan penulis dalam menuntut ilmu agar menjadi manusia yang berguna bagi nusa, bangsa, agama dan orang tua. Selanjutnya buat seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

2. Bapak Prof. Dr. H.M. Nazir, MA dan para staff yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas ini
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum beserta Pembantu Dekan I, II dan III serta bapak-bapak dan ibu-ibu dosen di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan kemudahan selama penulis menjalankan perkuliahan dan mencurahkan ilmunya kepada penulis
4. Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
5. Bapak H. Erman, M.Ag selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan Bapak Ade Fariz Fahrullah, M.Ag sebagai penasehat akademik yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Ekonomi Islam
6. Bapak Budi Ganito selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri beserta staff yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian yang telah memberikan bantuan data kepada penulis
7. Kemudian tidak lupa pula kepada seluruh sahabat-sahabatku seperjuangan khususnya EI-D yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Kemudian adik-adik Muslaini, Juminah, Tabrani dan Muladi yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhirnya kepada Allah Swt jualah tempat penulis untuk mohon do'a serta harapan semoga semua yang telah diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi dan sumbangan pikiran semoga dibalas oleh Allah Swt dengan pahala yang setimpal, harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Februari 2012

Jumaini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Subjek dan Objek Penelitian	8
3. Sumber Data	9
4. Populasi dan Sampel	9
5. Metode Pengumpulan data	9
6. Metode Pembahasan	10
F. Sistematika Penulisan	10

BAB II GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	12
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	14

C. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	15
D. Aktivitas Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	19
E. Pengertian dan Fungsi Bank	20
F. Sumber Dana Bank	24
G. Pengertian dan Produk Syariah	25
H. <i>Mobile Banking</i>	28

BAB III BENTUK-BENTUK PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP NASABAH

A. Bentuk Pelayanan	30
1. Pendanaan	30
2. Pembiayaan	33
3. Jasa	42
B. Tinjauan Ekonomi Islam	43

BAB IV SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI

A. Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i>	52
B. Penerapan sistem layanan <i>mobile Banking</i>	56
C. Persepektif ekonomi islam mengenai pelayanan perbankan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dan semakin gencarnya pesaing dalam memasarkan produknya.

Mobile Banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut (www.MobileBanking.co.id). Manfaat Mobile Banking dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSM, transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain Mobile Banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Bank sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, masyarakat sudah mengetahui bagaimana sistem pelayanan bank pada umumnya. Pola transaksi berkaitan dengan penulisan data terlebih dahulu, mengantri secara langsung antara nasabah atau dengan teller bank yang membutuhkan waktu tunggu berkaitan dengan kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, maka muncul kompetisi sangat ketat yang berakibat pelanggan¹ (customer) mempunyai semakin banyak pilihan dan

sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi penggeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kebutuhan optimal.

Kebanyakan dari pelanggan, terutama nasabah bank, yang menginginkan suatu pelayanan yang sederhana dan praktis sehingga dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu dan tanpa membuang waktu mengantri. Pelayanan manual ini dirasa kurang efisien, karena secara riil kesibukan orang sebagai nasabah pada saat ini semakin meningkat. Sebagai nasabah pelayanan manual ini sangat membosankan bahwa terlalu lama mengantri sehingga nasabah kabur. PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dalam upaya mempertahankan nasabah terus membenahi diri untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah.

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya dapat memberikan atau tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹

Prinsip syariah dalam perbankan adalah: aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharaabah*)² yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana dan pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh 100% modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola, keuntungan usaha dalam hal ini di bagi menurut kesepakatan yang di tuangkan dalam kontrak (*musyarakah*) yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usah tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan di tanggung bersama sesuai dengan kesepakatan³, prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), dan

¹ Antonio M Syafe'i, *Bank Syariah dan Teori Kepraktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h.5

² *Ibid.*, h.95

³ *Ibid.*, h.90

(*Ijarah*,) yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri ⁴ atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). ⁵

Perusahaan yang berbentuk bank merupakan perusahaan yang menjual jasa. Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan. ⁶

Produk merupakan barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh konsumen guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasannya. Dengan demikian, faktor-faktor yang terkandung dalam suatu produk adalah mutu atau kualitas, penampilan (*features*), pilihan yang ada (*options*), gaya (*styles*), merek (*brand names*), pengemasan (*packing*), ukuran (*sizes*), jenis (*product lines*), macam (*product items*), jaminan (*warranties*) dan pelayanan (*services*) ⁷

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (*customer*) diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satu produk baru adalah layanan *Mobile Banking*, dimana perkembangan pengguna layanan ini disajikan pada Tabel 1.1:

Tabel 1. :
Perkembangan Jumlah Nasabah dan Pengguna Layanan *Mobile Banking*
Tahun 2010

Bulan	Jumlah Nasabah	Pengguna Mobile Banking
Juli	15.780	115
Agustus	15.955	123
September	16.118	132

⁴ *Ibid.*, h.117

⁵ Undang-Undang No 10 Tahun 1998 *Tentang Perbankan*

⁶ Titik Nurbaiti, Mahmud Machfoedz, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Kayon, 2005) h. 269-270

⁷ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, (Jakarta: Raga Grafindo Persada, 2002), h. 57

Oktober	16.315	145
Nopember	16.495	167
Desember	16.695	202

Sumber : PT Bank Syariah Mandiri, Tahun 2010

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa secara kuantitatif jumlah pengguna layanan *mobile banking* selalu mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa layanan *mobile banking* sangat diminati oleh nasabah yang mengerti akan perkembangan teknologi dan informasi.

Nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. *Mobile Banking* secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (Ponsel). Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS, dimana data yang dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tetapi bisa berupa aplikasi.

Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.⁸ Manfaat *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSM yaitu melakukan transaksi memindahkan buku pada sesama BSM, transfer antar bank yaitu melakukan pengiriman atau tranfer melalui bank lain, informasi saldo yaitu penjelasan mengenai jumlah saldo yang tersisa di rekening pemilik, mutasi rekening yaitu melakukan kegiatan pemindahan rekening baik dari luar bank maupun dari BSM hingga 20 transaksi. Dengan kata lain *Mobile Banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik

⁸ Dokumentasi BSM Pekanbaru, Tahun 2010

mengunjungi bank tersebut dengan biaya pulsa paling murah kurang dari Rp.50,- pertransaksi, yang mana juga dapat di aplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS⁹

Mobile Banking menjadi salah satu produk andalan PT Bank Syariah Mandiri yang hingga saat ini terus dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk-produk yang dimiliki oleh PT Bank Syariah Mandiri.

Produk perbankan adalah instrumen atau perangkat yang dibeli dan dijual oleh bank. Produk yang dibeli oleh bank sangat banyak jumlahnya, karena bank dapat menciptakan berbagai jenis produk sesuai dengan keinginan nasabah.¹⁰

Seperti diketahui bahwa pelayanan mobile banking ini masih menimbulkan kurang puasan dari masyarakat karena diketahui masih sering terjadi kemacetan pengiriman atau transaksi yang gagal di sebabkan jaringan yang di gunakan adalah sama sedangkan pengguna yang menggunakan layanan mobile banking cukup banyak.

Kemajuan teknologi informasi yang pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah sebagai pengguna Mobile Banking dimana dalam kurun waktu 6 (enam) bulan (Juni-Desember 2010) mengalami peningkatan 56,9% ; PT Bank Syariah Mandiri (BSM) berupaya untuk mengembangkan teknologi dan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi transfer antar bank secara real time, maka BSM menambah fitur transfer antar bank secara real time ke bank anggota Automated Teller Machine (ATM) Prima.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang : “SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENARIK NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007), h. 10

¹⁰ Simorangkir, *Lembaga Keuangan Bank Dan Nonbank*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 79

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini selanjutnya akan dibahas mengenai Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana Sistem layanan *Mobile Banking* yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah?
2. Bagaimana penerapan sistem layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru?
3. Bagaimana Perspektif ekonomi Islam mengenai pelayanan perbankan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah.
2. Untuk mengetahui penerapan sistem layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi islam terhadap sistem layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebagai :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada pihak terkait, khususnya PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam upaya menarik nasabah melalui layanan *mobile banking*.
2. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan dan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqashah dan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang manajemen pelayanan yang berbasis syariah dan sumber informasi maupun referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No 169 Pekanbaru Kota Pekanbaru. Penulis memilih tempat ini dengan pertimbangan mudah dijangkau, menghemat biaya dan waktu.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini yaitu staff karyawan bagian pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang berjumlah 16 orang. Sedangkan yang menjadi objeknya yaitu Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

3. Sumber Data

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari staff karyawan bagian pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan dan menganalisis seluruh bahan yang berkaitan dengan penelitian.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah staff karyawan bagian pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang berjumlah 16 orang dan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, bulan Desember 2010 adalah sebanyak 202 nasabah. Sampel yang diambil 20 orang nasabah dan 2 orang staff karyawan. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* mengambil sebagian jumlah populasi menjadi sampel yang jumlahnya telah penulis tetapkan. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 22 orang.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dalam menyelesaikan tulisan ini adalah menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan *mobile banking* yang di gunakan nasabah
2. Wawancara, yaitu penulis mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden yang menggunakan layanan *mobile banking* di BSM
3. Angket, yaitu penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden berkaitan layanan *mobile banking* di BSM

6. Metode Pembahasan

Metode pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Induktif, yaitu mengumpulkan data atau fakta yang ada di lapangan yang bersifat khusus kemudian diambil kesimpulan yang bersifat umum

- b. Deduktif, yaitu mengemukakan persoalan yang umum kemudian diuraikan dan diambil kesimpulan kepada hal-hal yang bersifat khusus
- c. Deskriptif, yaitu pengambilan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, kemudian di analisa sebagaimana mestinya

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam enam bab, yang terbagi menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta bidang usaha yang dimiliki oleh perusahaan

BAB III BENTUK-BENTUK PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP NASABAH

Pada bab ini berisikan tentang bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang meliputi pendanaan, pembiayaan dan jasa.

BAB IV SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI

Pada bab ini berisikan tentang layanan *mobile banking* yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini mengemukakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya.

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

PT Bank Susila Bakti (PT Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 - 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana

perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris : Sutjipto, SH nama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT Bank Susila Bakti dan Manajemen PT Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-

nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Dengan semakin berkembangnya minat masyarakat akan perbankan syariah, BSM mulai membuka outlet-outlet baru yang tersebar diseluruh indonesia. Dan pada 21 September 2001 Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang yang merupakan cabang ke 21 di Indonesia. Saat ini BSM Cabang Pekanbaru mempunyai tiga Kantor Cabang Pembantu (KCP) yaitu KCP Panam, KCP Harapan Raya, KCP Pangkalan Kerinci dan satu Konter Layanan Syariah (KLS) A. Yani.

B. Visi dan Misi BSM Cabang Pekanbaru

Visi dan misi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut:

Visi

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

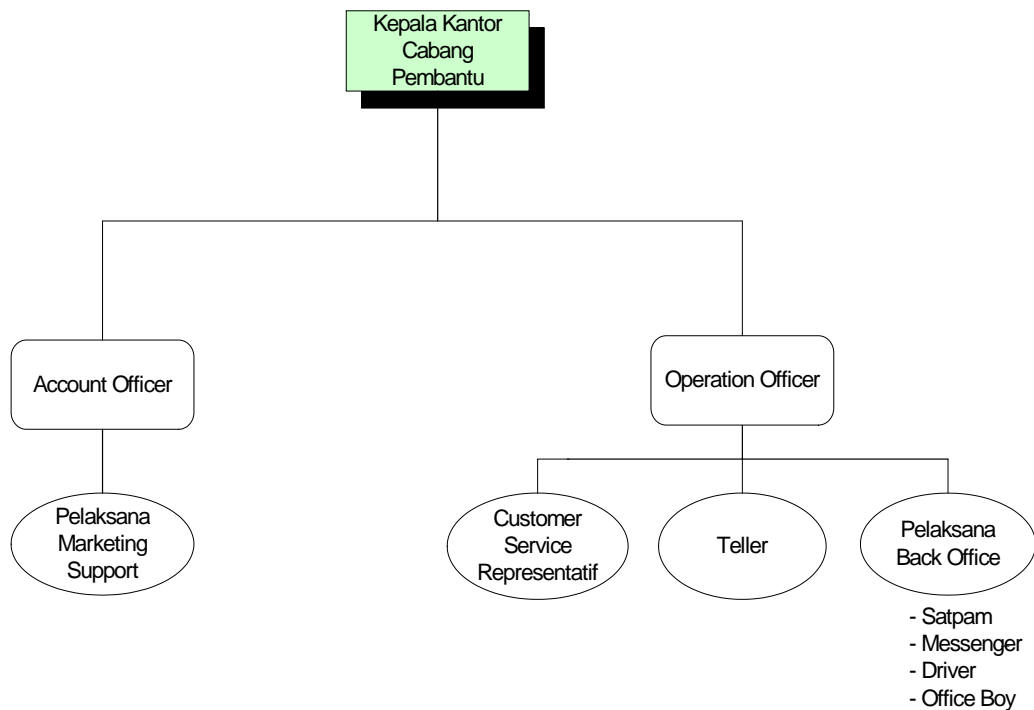
Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

C. Struktur Organisasi BSM Cabang Pekanbaru

Struktur organisasi perusahaan (bank) merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan secara rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi serta kontrol atas semua aktivitas dari tenaga untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor atau fungsi yang perlu untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi. Dengan tersusunnya struktur secara fleksibel dan tegas, maka setiap bagian yang ada pada perusahaan siap melanjutkan tindak lanjut yang terkoordinir dalam mencapai hasil kerja yang menopang tujuan final.

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pekanbaru selalu menyesuaikan dengan perkembangan bisnis BSM sendiri, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Tujuannya tidak lain adalah untuk menjadikan BSM lebih fokus dan lebih efisien. Gambar struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut:



Adapun tugas dan tanggung jawab dari perusahaan tersebut adalah sbb :

- a. Kepala Cabang memimpin, mengelola, mengawasi/ mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi Cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran dan operasional Cabang yang optimal, efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan Kantor Pusat, juga mewakili Direksi ke luar dan ke dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan Cabangnya.
- b. *Manager Marketing*. Mengelola aktivitas marketing Cabang yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target-target pembiayaan dan dana Cabang yang telah ditetapkan Kantor Pusat.
- c. *Manager Operasional* mengelola aktivitas operasional Cabang yang dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target bidang operasional Cabang yang telah ditetapkan Kantor Pusat.
- d. *Account Officer* terlaksananya kegiatan marketing produk pembiayaan dan jasa-jasa Bank kepada masyarakat di wilayah kerjanya dan proses Nota Analisa Pembiayaan dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima.
- e. *Funding Officer* terlaksananya kegiatan marketing produk pendanaan dan jasa-jasa Bank kepada masyarakat di wilayah kerjanya, dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima serta tercapainya jumlah *asset under management* dan *fee based income* serta layanan prima untuk nasabah BSM Priority (DPP)
- f. *Customer Service Officer* terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat dan memberikan otorisasi serta verifikasi atas transaksi, dengan layanan sesuai standar service BSM kepada nasabah maupun investor.
- g. *Head Teller* mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas Teller, memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan diatas wewenang Teller, menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengambilan uang kas ke atau dari kluis atau

ke/ dari Cabang lainnya, mengelola kas dan surat-surat berharga serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar , cepat dan sesuai dengan standar service BSM.

- h. *Back Office Officer*, terpenuhinya kebutuhan pegawai dan pengembangan kariernya, pengadaan dan pendistribusian persediaan kebutuhan kantor, menginventarisasi, membukukan, memelihara keutuhan barang, bangunan dan peralatan kantor, kebenaran dan kewajaran laporan kerja Cabang, serta ketepatan penyampaian laporan kepada Bank Indonesia dan Kantor Pusat
- i. *Ass. Marketing Officer* terlaksananya kegiatan marketing produk dan jasa-jasa Bank kepada masyarakat di wilayah kerjanya dan tercapainya target bisnis yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang.serta pelayanan yang prima kepada nasabah maupun investor
- j. *Customer Service* terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan/atau penutupan rekening dengan layanan sesuai standar service BSM kepada nasabah maupun investor.
- k. *Teller* melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai(rupiah dan valuta asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar service BSM.
- l. *Loan Admin* terlaksananya pencairan, monitoring, penyimpanan legal dokumen dan pembuatan/ penyampaian laporan pembiayaan serta transaksi ekspor/ impor dan jasa *valas* lainnya, secara tertib dan aman.

- m. *Back Office* terlaksananya pelayanan transfer, inkaso dan kliring secara cepat dan benar untuk kepuasan nasabah/investor, dimana seluruh setoran dan penarikan kliring dapat diselesaikan pada hari yang sama
- n. *SDI* terpenuhinya kebutuhan pegawai sesuai kondisi Cabang dan terlaksananya pengembangan karir pegawai sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai yang bersangkutan.
- o. *Office Boy*, membantu kelancaran pekerjaan dalam setiap unit kerja Cabang dibawah koordinasi Back Office Officer
- p. *Driver* melayani permintaan kendaraan operasional Cabang .
- q. *Security*, melaksanakan pengamanan sarana gedung Cabang dan kegiatan Cabang.

D. Aktivitas PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Aktifitas PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru tidak jauh berbeda dengan bank konvensional dan bank syariah lainnya. Perbedaan produk PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dengan bank syariah lainnya letaknya hanya pada nama produk sedangkan dengan bank konvensional adalah terletak pada :

1. Akad, dimana bank syariah semua transaksi harus berdasarkan pada akad dibenarkan syariah Islam sedangkan pada bank konvensional transaksi tidak didasarkan pada akad.
2. Imbalan yang diberikan, yang mana pada bank konvensional memberikan imbalan berupa bunga sementara pada bank syariah memberikan imbalan berupa bagi hasil.
3. Sasaran kredit, pada penabung di konvensional tidak sadar bahwa uang yang ditabungkannya diputar pada semua bisnis tanpa memandang halal/haram bisnis tersebut sebaliknya pada

bank syariah penyaluran dan simpanan dari masyarakat dibatasi oleh dua prinsip yaitu prinsip syariah islam dan prinsip keuntungan.¹

E. Pengertian dan Fungsi Bank

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak². Bank adalah semua badan usaha yang bertujuan untuk menyediakan jasa-jasa jika terdapat permintaan atau penawaran kredit dan kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang³. Secara umum bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa⁴

Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat serta memberikannya jasa-jasa perbankan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut SK Menkeu No 792/1990 Lembaga Keuangan adalah semua badan yang memiliki kegiatan di bidang keuangan berupa penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama untuk membiayai investasi perusahaan.⁵

Sistem perbankan Indonesia mengalami perubahan yang cukup prinsipil, terutama setelah diundangkannya Undang-Undang No 7 tahun 1992 menggantikan Undang-Undang No 14 Tahun

¹ *Ibid.*,29

² Kasmir, 2008, Op.Cit. hal 12

³ Edi Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia,2005) h.16

⁴ Adiwarmarman Karim, 2004, *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Penerbit Raja Grafindo, 2004) Edisi Kedua, h.18

⁵ SK Menkeu No 792/1990 Lembaga Keuangan

1967 yang memang sudah sangat tidak memadai lagi menampung dan mengatasi kompleksitas permasalahan industri perbankan saat itu. Mengenai jenis perbankan dapat ditinjau dari dua segi yaitu fungsi dan kepemilikan dapat dijelaskan berikut ini,

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Dalam Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 tentang jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari : Bank Umum, Bank Pembangunan, Bank Tabungan, 1) Bank Pasar, 2) Bank Desa, 3) Lumbung Desa dan 4) Bank Pegawai.

Setelah ditetapkan Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan ditetapkannya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari:

a. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah, bank umum juga sering disebut sebagai bank komersial (*commercial bank*).

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank Umum, dimana Bank Pembangunan dan Bank Tabungan berubah

fungsinya menjadi Bank Umum sedangkan Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa dan Bank Pegawai menjadi BPR.⁶

2. Dilihat dari Segi Kepemilikan

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya tersebut sebagai berikut :

a. Bank Milik Pemerintah

Akte pendirian maupun modal bank milik pemerintah dimiliki oleh Pemerintah, sehingga seluruh keuntungan Bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh Bank milik Pemerintah antara lain : Bank BRI, Bank BNI, dan Bank BTN. Bank milik pemerintah daerah terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi seperti BPD Riau BPD DKI Jakarta dan BPD Jawa Barat.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Diantaranya : Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Lippo dan Bank Niaga.

c. Bank Milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Diantaranya Bank Umum Koperasi Indonesia (BUKOPIN).

⁶ Kasmir, 2008, *Op. Cit.*, hal 36

d. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh pihak luar negeri, seperti ABN AMRO Bank, City Bank, Bank of Tokyo dan Bank of America.

e. Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh Warga Negara Indonesia diantaranya: Mitsubishi Buana Bank, Ing Bank dan Inter Pacific Bank.

F. Sumber Dana Bank

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Sumber dana bank adalah sejumlah uang yang dimiliki dan dikuasai oleh suatu bank. Dana yang optimal dan biaya yang minimal.⁷

Dana bank bersumber dari: 1) Bank itu sendiri yang merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah setoran dari para pemegang saham; 2) *Dana berasal dari masyarakat luas sebagai* sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Sumber dana dalam bentuk Simpanan Giro, Simpanan Tabungan dan Simpanan deposito; dan 3) *Dana yang bersumber dari lembaga lainnya* Sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencarian sumber dana bank ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja.

⁷ Kasmir, 2008, *Op.Cit.* hal 45

Kegiatan penghimpunan dana berdasar Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dibagi tiga jenis yaitu :

1. *Demand Deposit* (Simpanan Giro)

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

2. *Saving Deposit* (Simpanan Tabungan)

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet giro* dan dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

3. *Time Deposit* (Simpanan Deposito)

Deposito adalah Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank⁸

G. Pengertian dan Produk Syariah

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya dapat memberikan atau tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran⁹.

Menurut UU No 10 (1998:2) menjelaskan bahwa:

Prinsip syariah dalam perbankan adalah: aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharaabah*) pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa

⁸ Kasmir, 2008, *Op Cit.* hal 60

⁹ Gamal Merza, *Aktivitas Ekonomi Syariah*, (Pekanbaru: UNRI Press, 2004) h.193

pilihan (*Ijarah*, atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Perusahaan yang berbentuk bank merupakan perusahaan yang menjual jasa. Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan.

Bank adalah sebuah lembaga perantara antara pihak surplus dana pihak minus dana. Dilihat dari fungsi pokok operasional bank Islam, ada tiga fungsi dalam kaitan perekonomian masyarakat. Ketiga fungsi tersebut adalah fungsi pengumpulan dana (*funding*), fungsi penyaluran dana (*financing*) dan fungsi penyaluran jasa. Sesuai dengan fungsi dan jenis dana yang dapat dikelola oleh bank Islam, selanjutnya melahirkan berbagai jenis produk pengumpulan dan penyaluran dana oleh bank islam antara lain :

1. Produk Pengumpulan Dana Bank Islam

Pelayanan jasa simpanan atau tabungan berupa simpanan atau tabungan yang diselenggarakan adalah bentuk simpanan atau tabungan yang terikat dan tidak terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya. Akad yang mendasari berlakunya simpanan di bank Islam adalah akad : Akad Wadiah dan Mudharabah.

a. Giro Wadiah

Yaitu titipan dana yang tiap waktu dapat ditarik pemilik atau anggota dengan cara mengeluarkan semacam surat berharga pemindahan bukuan/transfer dan perintah membayar lainnya. Simpanan wadiah dikenakan biaya administrasi namun oleh karena dana dititipkan

diperkenankan untuk diputar maka oleh bank Islam kepada penyimpan dana dapat diberikan bonus sesuai dengan jumlah sesuai dengan jumlah dana yang dihimpun dalam bentuk laba simpanan yang berakad wadiah ada dua :

- Wadiah amanah, dengan produk simpanan zakat, infak, sodakah (ZIS)
- Wadiah Yadnamanah dengan produk giro murabahah, titipan yang akan mendapatkan bonus dari bank Islam, jika bank mengalami keuntungan.

b. Tabungan Mudharabah

Adalah tabungan pemilik dana yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Pada simpanan ini tidak berarti bunga sebagai pembentukan laba bagi bank Islam tetapi diberikan bagi hasil. Variasi jenis simpanan yang berakad mudharabah dapat dikembangkan ke dalam berbagai variasi tabungan.

c. Deposito Mudharabah

Yaitu simpanan pemilik dana yang hanya dapat diambil dalam waktu tertentu. Produk ini mencakup produk : deposito Mudharabah 1,3,6,12 dan 24 bulan. Selain kedua jenis simpanan tersebut, bank islam juga mengelola dana ibadah seperti zakat, infak, dan shadaqah.

Mengenai 10 (sepuluh) produk dan jasa yang dilayani BSM Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 2.2. Tabel ini mengungkapkan bahwa setiap produk yang ada memiliki pembiayaan dan jasa yang dilayani, sehingga tiap-tiap produk memiliki jasa yang dilayaninya masing-masing.

Tabel III.1 :
Produk dan Jasa pada PT Bank Syariah Mandiri

Pendanaan	Pembiayaan	Jasa
▪ Tabungan BSM	▪ Pembiayaan <i>Murabahah</i> BSM	▪ BSM card
▪ Tabungan BSM dollar	▪ Pembiayaan <i>Musarakah</i> BSM	▪ Sentra Bayar BSM
▪ Tabungan <i>Mabrur</i> BSM	▪ Pembiayaan <i>Mudharabah</i> BSM	▪ Jual Beli Valas BSM
▪ Tabungan BSM Investa Cendikia	▪ Pembiayaan Talangan Haji BSM	▪ Bank Garansi BSM
▪ Tabungan BSM Simpatik	▪ <i>Istishna</i> BSM	▪ BSM <i>Elektronik Payroll</i>
▪ Tabungan BSM Berencana	▪ <i>Ijarah</i> BSM	▪ Kliring BSM
▪ Deposito BSM	▪ Pembiayaan Griya BSM	▪ Pajak <i>On-Line</i> BSM
▪ Deposito BSM Valas	▪ Pembiayaan Dana Berputar	▪ Referensi Bank BSM
▪ Giro BSM	▪ Pembiayaan Dana Pendidikan	▪ <i>Internet Banking & Mobile Banking</i>
▪ Giro BSM Valas	▪ Pembiayaan BSM Implan	▪ BSM RTGS

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Tahun 2009

H. Mobile Banking

Nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. *Mobile Banking* secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS, dimana data yang dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tetapi bisa berupa aplikasi.

Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut (www.MobileBanking.co.id). Manfaat *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindahbukuan sesama BSM, transfer antar bank,

informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain *Mobile Banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

BAB III
BENTUK-BENTUK PELAYANAN
BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP NASABAH

A. Bentuk Pelayanan

Dalam operasionalnya PT. Bank Syariah Mandiri memiliki tiga bentuk pelayanan yaitu:

1. Pendanaan

Sebagaimana fungsi dari perbankan adalah menghimpun dana dari nasabah serta memberikan jasa kepada para nasabah dalam berbagai bentuk sesuai dengan jenis produk yang ditawarkan. PT. Bank Syariah Mandiri memiliki produk pendanaan berupa tabungan.

Landasan syariah untuk produk tabungan adalah *mudharabah mutlaqah* dan *wadiah*. *Mudharabah mutlaqah* merupakan simpanan dana masyarakat yang tidak dibatasi penggunaannya dari pihak nasabah kepada bank untuk mendapatkan keuntungan. Dalam mengelola dana masyarakat bank menyalurkan dananya untuk melakukan kerjasama usaha kepada nasabah pembiayaan.¹

Dalam prinsip *mudharabah mutlaqah*, kerjasama usaha yang dilaksanakan bank tidak dibatasi oleh penabung, baik pembatasan pada sektor usaha tertentu, seperti hanya pada sektor pertambangan dan properti saja; maupun pembatasan pada jenis akad pembiayaan tertentu, misalnya hanya pada akad pembiayaan: *murabahah* (jual cicil), atau *ijarah* (sewa cicil), atau *istishna* (beli-pesan cicil), atau *mudharabah* (kerjasama bagi hasil), atau *musyarakah* (kerjasama patungan/berkongsi). Hasil keuntungan dari hasil penyaluran dana ke pembiayaan tersebut akan

¹ Hosen, *Tuntunan Praktis Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*, (Jakarta:PKES Publishing2008) h.45

dilakukan bagi hasil antara pihak penabung/investor dan pihak bank sesuai dengan nisbah yang disepakati. Sedangkan wadiah atau titipan pada prinsipnya pihak bank yang dititipi bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan, tetapi sekaligus boleh memanfaatkannya.

Adapun jenis tabungan Bank Syariah Mandiri (BSM) terdiri dari:

a. Tabungan BSM dollar

Tabungan ini dalam bentuk dollar dengan tetap berlandaskan syariah untuk produk tabungan adalah *mudharabah mutlaqah* dan *wadiah*. Jenis tabungan ini dalam rangka untuk menarik minat nasabah dalam pendanaan berupa tabungan yang memiliki simpanan dalam bentuk mata uang asing berupa dollar ²

b. Tabungan *Mabrur* BSM

Tabungan ini adalah tabungan khusus untuk nasabah yang akan menyimpan dananya dengan tujuan untuk melakukan haji maupun umrah ke tanah suci. Tabungan jenis ini dalam rangka untuk mengumpulkan dana nasabah dalam jangka waktu tertentu sehingga terkumpul dana untuk menyelenggarakan haji dan umrah.

c. Tabungan BSM Investa Cendikia

Tabungan ini dalam bentuk dana tabungan bagi putra-putri nasabah dalam bentuk tabungan pendidikan yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah untuk keperluan pendidikan anak-anaknya dimasa yang akan datang.

d. Tabungan BSM Simpatik

² Hasil Wawancara dengan Ibu Laila Fitri (Bagian Pendanaan (*Funding*) Bank Syariah Mandiri)

Tabungan ini merupakan tabungan dengan jenis atau model simpatik dalam rangka untuk dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Dana ini sifatnya umum sama dengan tabungan biasa dalam rangka untuk menghimpun dana, namun memiliki beberapa karakteristik saja.

e. Tabungan BSM Berencana

Tabungan jenis ini merupakan tabungan berencana yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah dengan sistem berencana untuk perencanaan sesuai dengan keinginan nasabah. Jenis tabungan ini tergantung dari tujuan nasabah dalam menyimpan dananya sesuai dengan kegunaan.

f. Deposito BSM

Tabungan jenis ini merupakan tabungan berencana dalam bentuk deposito yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah dalam bentuk deposito untuk jangka waktu yang telah ditentukan oleh bank. Jenis tabungan ini tergantung dari tujuan nasabah dalam menyimpan dananya dan dalam jangka waktu berapa lama sesuai dengan keinginan nasabah.

g. Deposito BSM Valas

Tabungan jenis ini merupakan tabungan deposito dalam bentuk valuta asing (valas) yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah dalam bentuk deposito untuk jangka waktu yang telah ditentukan oleh bank. Jenis tabungan ini tergantung dari tujuan nasabah dalam menyimpan dananya dan dalam jangka waktu berapa lama sesuai dengan keinginan nasabah.

h. Giro BSM

Tabungan jenis ini merupakan tabungan dalam bentuk giro yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah dalam bentuk giro untuk jangka waktu yang telah ditentukan oleh

bank. Jenis tabungan ini tergantung dari tujuan nasabah dalam menyimpan dananya dan dalam jangka waktu berapa lama sesuai dengan keinginan nasabah.

i. Giro BSM Valas

Tabungan jenis ini merupakan tabungan giro dalam bentuk valuta asing (valas) yang bertujuan untuk menghimpun dana nasabah dalam bentuk giro untuk jangka waktu yang telah ditentukan oleh bank. Jenis tabungan ini tergantung dari tujuan nasabah dalam menyimpan dananya dan dalam jangka waktu berapa lama sesuai dengan keinginan nasabah.

2. Pembiayaan

Pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a. Pembiayaan *Wadiah* BSM

Wadiah adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya. Wadiah ini ada dua macam yaitu pertama wadiah yad amanah adalah akad penitipan barang/uang dimana penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang/uang yang dititipkan dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang/uang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan. Kedua wadiah yad dhamanah adalah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan barang/uang dan harus bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan.

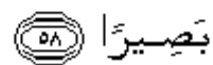
Adapun landasan syariahnya adalah:

❖ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَٰنٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۖ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ عَاثِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ



Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”³

❖ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا



Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.⁴

³Yayasan Penyelenggara Penerjemah Alqur'an. *Alqur'an dan Terjemahnya*. PT. Karya Toha Putra Semarang, Albaqarah Ayat 283. Juz 3, hal 71

⁴*Ibid.*, hal 128

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ
 الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ
 اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu^[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.⁵

QS. Almaidah (5): 2

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْتِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
 وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
 وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ
 عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا
 تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.⁶

⁵ Ibid., hal 155

⁶ Ibid., hal 155

b. Pembiayaan *Musyarakah* BSM

Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Adapun landasan hukumnya adalah:

QS. An Nisa (4): 12

﴿وَلَكُمْ بِصَفِّ مَا تَرَكَ أَزْوَاجُكُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُنَّ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَهُنَّ وَلَدٌ فَلَكُمْ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَنَّ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ يُوَصِّينَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ وَلَهُنَّ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَتُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَكُمْ وَلَدٌ فَلَهُنَّ الثُّمُنُ مِمَّا تَرَكَتُمْ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ تُوْصُونَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ وَإِنْ كَانَ رَجُلٌ يُورِثُ كَلِيلَةً أَوْ امْرَأَةً وَلَهُ أَخٌ أَوْ أُخْتٌ فَلِكُلِّ وَاحِدٍ مِّنْهُمَا الشُّدُسُ فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثُّلُثِ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ يُوصَى بِهَا أَوْ دَيْنٍ غَيْرَ مُضَارٍّ وَصِيَّةً مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَلِيمٌ ﴿١٢﴾﴾

Artinya: Dan bagimu (suami-suami) seperdua dari harta yang ditinggalkan oleh isteri-isterimu, jika mereka tidak mempunyai anak. Jika isteri-isterimu itu mempunyai anak, maka kamu mendapat seperempat dari harta yang ditinggalkannya sesudah dipenuhi wasiat yang mereka buat atau (dan) seduah dibayar hutangnya. Para isteri memperoleh seperempat harta yang kamu tinggalkan jika kamu tidak mempunyai anak. Jika kamu mempunyai anak, maka para isteri memperoleh seperdelapan dari harta yang kamu tinggalkan sesudah dipenuhi wasiat yang kamu buat atau (dan) sesudah dibayar hutang-hutangmu. Jika seseorang mati, baik laki-laki maupun perempuan yang tidak meninggalkan ayah dan tidak meninggalkan anak, tetapi mempunyai seorang saudara laki-laki (seibu saja) atau seorang saudara perempuan (seibu saja), maka bagi masing-masing dari kedua jenis saudara itu seperenam harta. Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam yang sepertiga itu, sesudah dipenuhi wasiat yang dibuat olehnya atau sesudah dibayar hutangnya dengan tidak memberi mudharat (kepada ahli waris). (Allah menetapkan yang demikian itu sebagai)

syari'at yang benar-benar dari Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Penyantun.⁷

QS. Shaad ayat 24

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجَتِكَ إِلَىٰ نِعَاجِهِ ۖ وَإِنَّ كَثِيرًا
مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا
وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۖ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ
رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿٢٤﴾

Artinya: Daud berkata: "Sesungguhnya dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini." Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.⁸

c. Pembiayaan Mudharabah BSM

Mudharabah berasal dari kata *darbh* yang artinya memukul atau berjalan. Istilah ini biasa dipakai oleh penduduk Irak, sementara penduduk Hijaz lebih suka menggunakan istilah *qirodh* atau *muqaradhah*. Dalam kaitannya dengan muamalah, kata *darbh* disini lebih tepat diartikan pada proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. Sedangkan secara teknis, *mudharabah* didefinisikan sebagai akad kerja sama antara dua pihak dimana pihak

pertama (*shahibul maal*) menyediakan 100% modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Apabila dalam usahanya diperoleh keuntungan (*profit*) maka keuntungan tadi

⁷ Ibid., hal 117

⁸ Ibid., hal 734

kemudian dibagi antara *shahibul maal* dan *mudharib* dengan prosentase nisbah atau rasio yang telah disepakati sejak awal perjanjian/kontrak. Sedangkan apabila usaha tersebut merugi maka kerugian tersebut akan ditanggung sepenuhnya oleh pihak *shahibul maal* sepanjang hal itu disebabkan oleh risiko bisnis (*bussiness risk*) dan bukan karena kelalaian *mudharib* (*character risk*).

Mudharabah adalah perjanjian kesepakatan bersama antara pemilik bank (*shahibul maal*) dan nasabah (*mudharib*) dengan ketentuan pihak bank menyediakan dana dan pihak nasabah mengelola modal tersebut dan keuntungan di bagi menurut nisbah yang di sepakati. Pemilik modal akan menanggung risiko jika terjadi kerugian yang bukan diakibatkan oleh kelalaian pengusaha. Mudharabah ada dua mcam yaitu pertama Mudharabah muthlaqah adalah *mudharib* diberi kewenangan penuh untuk mengelola modal dan tidak dibatasi baik dalam penentuan tempat usaha, tujuan maupun jenis usaha. Dan kedua Mudharabah Muqayyadah adalah menetapkan syarat tertentu yang harus di aptuhi *mudharib* baik mengenai tempat, tujuan, maupun jenis usaha.

Adapun landasan syariahnya adalah:

QS. An Nisa (4): 29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*⁹

d. Pembiayaan Talangan Haji BSM

Pembiayaan ini bertujuan untuk memberikan talangan kepada nasabah yang akan menunaikan ibadah haji. Adapun sistemnya adalah dengan memberikan pinjaman kepada nasabah BSM yang memiliki kekurangan dana untuk melaksanakan haji. Pihak bank akan memberikan pinjaman dalam jangka waktu tertentu yang akan dibayar secara angsuran oleh nasabah BSM.

e. *Istishna* BSM

Merupakan akad jual beli yang dilakukan antara nasabah sebagai pemesan/pembeli (mustashni) dengan bank syariah sebagai produsen/penjual (shani) dimana penjual (pihak bank) membuat barang yang dipesan oleh nasabah. Bank untuk memenuhi pesanan nasabah dapat mensubkan pekerjaannya kepada pihak lain dan barang yang akan diperjualbelikan harus dibuat lebih dulu dengan kriteria yang jelas. Pada umumnya, pembiayaan istishna dilakukan untuk pembiayaan konstruksi.

f. *Ijarah* BSM

Ijarah merupakan transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa sesuai dengan kesepakatan dan setelah masa sewa berakhir maka barang dikembalikan kepada bank. Ijarah tidak dapat dilakukan secara langsung oleh pihak bank, melainkan oleh anak perusahaan bank. Bank syariah hanya wajib menyediakan barang yang disewakan. baik barang milik bank maupun

⁹ *Ibid.*, hal 122

bukan milik bank untuk kepentingan nasabah berdasarkan kesepakatan. Namun demikian, bank mempunyai hak pemanfaatan atas barang yang disewakan.

Jenis-jenis Ijarah adalah sebagai berikut:

1. Ijarah wa iqtina (*hire purchase*): kesepakatan sewa menyewa dimana telah diperjanjikan sebelumnya antara bank (muajir) dengan penyewa (mustajir) bahwa pada saat kontrak berakhir, mustajir dapat memiliki barang disewakan. Dalam kontrak telah diatur bahwa cicilan sewa sudah termasuk cicilan pokok harga barang sewa.
2. Ijarah Mutlaqah (*operating lease*): merupakan suatu kontrak leasing untuk kepentingan sewa menyewa barang, aset, pekerja atau tenaga ahli dalam jangka waktu tertentu atau untuk usaha/proyek tertentu.
3. Musyarakah Mutanaqisah (*decreasing participation*): kombinasi penyertaan modal dengan sewa menyewa. Pada umumnya banyak digunakan dalam pembiayaan kredit perumahan dan proses *refinancing* dalam restrukturisasi kredit.¹⁰

g. Pembiayaan Griya BSM, Dana Berputar, Dana Pendidikan dan BSM Implan

Pembiayaan griya BSM adalah pembiayaan perumahan bagi nasabah yang menginginkan memiliki rumah. Dana berputar adalah bagi nasabah yang ingin investasi dimana dananya berputar dengan tujuan mendapatkan bagi hasil yang sesuai. Dana pendidikan berguna untuk pembiayaan pendidikan bagi nasabah yang ingin melanjutkan pendidikannya dan BSM Implan adalah pembiayaan untuk persalinan bagi nasabah khususnya wanita atau ibu-ibu yang akan melahirkan anaknya.

3. Jasa

¹⁰ Dokumentasi BSM Pekanbaru tahun 2010

Jasa-jasa yang diberikan dalam pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a. BSM card

BSM card merupakan kartu baik berupa ATM, kartu kredit maupun kartu lain yang dipergunakan untuk mempermudah transaksi nasabah.

b. Sentra Bayar BSM

Jasa ini berupa sentra bayar untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran.

c. Jual Beli Valas BSM

Bank Syariah Mandiri juga menyediakan valas bagi nasabah yang menginginkan jual beli valuta asing.

d. Bank Garansi BSM

Jasa ini dalam bentuk bank garansi yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan garansi dari simpanan dananya kepada bank. Bank garansi ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dalam penyimpanan.

e. BSM *Elektronik Payroll*

Jasa ini merupakan jasa dalam bentuk laporan-laporan dana nasabah baik setoran maupun pengambilan dalam bentuk elektronik melalui email ataupun handphone nasabah.

f. Kliring BSM

Jasa kliring juga disediakan oleh Bank Syariah mandiri yang berguna bagi nasabah yang akan menyetor uangnya ke bank lain melalui Bank Syariah Mandiri.

g. Pajak *On-Line* BSM

Jasa ini disiapkan oleh bank dalam rangka untuk memberikan pelayanan kepada nasabah terkait dengan pajak. Baik pajak perorangan maupun pajak yang berkaitan dengan perusahaan.

h. *Internet Banking & Mobile Banking*

Jasa ini berkenaan dengan internet banking dan mobile banking yang disediakan untuk nasabah¹¹

B. Tinjauan Ekonomi Islam mengenai Pelayanan Perbankan

Dalam menjelaskan apa saja yang menjadi prinsip-prinsip ekonomi Islam, terdapat perbedaan pendapat dikalangan pemikir ekonomi Islam. Khurshid Ahmad, mengkategorisasi prinsip-prinsip ekonomi Islam pada: prinsip *Tauhid*, *Rub'biyah*, *Khilafah*, dan *Tazkiyah*⁴⁶. Mahmud Muhammad Babali, menetapkan lima prinsip yang berkaitan dengan kegiatan ekonomi dalam Islam, yaitu: *al-ukhuwwah* (persaudaraan), *al-ihsan* (berbuat baik), *al-nasihah* (memberi nasehat), *al-istiqamah* (teguh pendirian), dan *al-taqwa* (bersikap takwa). Dari berbagai kategorisasi diatas, pada dasarnya bahwa prinsip-prinsip ekonomi Islam, sebagai berikut:

a. Prinsip tauhid

Tauhid dalam ajaran Islam merupakan suatu hal yang sangat fundamental dan bahkan misi utama para Rasul Allah kepada umat manusia adalah dalam rangka penyampaian (*tabliq*) dalam ajaran Tauhid, yaitu menghimbau manusia untuk mengakui kedaulatan Tuhan serta berserah diri kepada-Nya, sekaligus sebagai tujuan utama kenabian. Para Nabi dan Rasul diutus dimuka bumi ini dalam rangka mengajak umat manusia untuk bersikap mengEsakan Allah SWT.

¹¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Laila Fitri (Bagian Pendanaan (*Funding*) Bank Syariah Mandiri Pekanbaru)

Nabi Muhammad SAW dalam rangka mendakwahkan Islam, ajaran Tauhid merupakan ajaran dasar yang pertama kali ditanamkan pada diri umatnya, sebelum syariah maupun ajaran lainnya.

Prinsip tauhid dalam ekonomi Islam sangat esensial, sebab prinsip ini mengajarkan kepada manusia agar dalam hubungan kemanusiannya (*hablumminnas*), sama pentingnya dengan hubungan dengan Allah (*hablumminallah*). Dalam arti manusia dalam melakukan aktivitas ekonominya didasarkan pada keadilan sosial yang bersumber kepada Al-Qur'an. Prinsip Tauhid juga berkaitan erat dengan aspek kepemilikan dalam Islam. Kepemilikan dalam Islam berbeda dengan kepemilikan yang ada dalam sistem ekonomi kapitalis dan sosialis. Setiap kepemilikan dari hasil pendapatan yang tidak selaras dengan prinsip tauhid merupakan hubungan yang tidak Islami, karena konsep kepemilikan mutlak hanya dimiliki oleh Allah SWT, sedangkan kepemilikan oleh manusia bersifat relatif. Berkaitan dengan kepemilikan A. M. Saefuddin, menjelaskan cara manusia mendapatkan kepemilikan tersebut yaitu:

1. Kepemilikan yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya ekonomi, bukan menguasai sumber daya tersebut. Seorang muslim yang tidak memanfaatkan atau memproduksi manfaat dari sumber-sumber yang diamanatkan Allah tersebut akan kehilangan hak atas sumber daya itu.
2. Kepemilikan terbatas sepanjang orang itu hidup di dunia, dan apabila orang itu meninggal maka hak kepemilikannya harus didistribusikan kepada ahli warisnya. Hal ini di dasarkan pada Surat Al-Baqarah (2) ayat 180

كُتِبَ عَلَيْكُمْ إِذَا حَضَرَ أَحَدُكُمْ الْمَوْتُ إِنْ تَرَكَ خَيْرًا الْوَصِيَّةُ لِلْوَالِدَيْنِ
وَالْأَقْرَبِينَ بِالْمَعْرُوفِ حَقًّا عَلَى الْمُتَّقِينَ ﴿١٨٠﴾

Artinya: *“Diwajibkan atas kamu, apabila seorang diantara kamu kedatangan (tanda-tanda) maut, jika ia meninggalkan harta yang banyak, berwasiat untuk ibu bapak dan karib kerabatnya secara ma’ruf, (ini adalah) kewajiban atas orang-orang yang bertakwa”*.¹²

3. Kepemilikan perorangan tidak di perbolehkan terhadap sumber-sumber yang menyangkut kepentingan umum atau menjadi hajat hidup orang banyak. Sumber-sumber ini menjadi milik umum atau negara, tidak boleh atau dimiliki secara perorangan atau kelompok tertentu.

b. Prinsip keseimbangan

Kegiatan ekonomi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kesimbangan. Kesimbangan yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan keseimbangan antara kebutuhan duniawi dan ukhrawi, tatapi juga berkaitan dengan keseimbangan kebutuhan individu dan kebutuhan kemasyarakatan (umum). Islam menekankan keselarasan antara lahir dan batin, individu dan masyarakat. Pencapaian kesejahteraan dunia dan akhirat dilakukan secara bersama sama.

Oleh sebab itu, sumber daya ekonomi harus diarahkan untuk mencapai kedua kesejahteraan tersebut. Islam menolak secara tegas umat manusia yang terlalu rakus dengan penguasaan materi dan menganggapnya sebagai ukuran keberhasilan ekonomi, sebagaimana tujuan ekonomi dalam system ekonomi kapitalisme dan sosialisme. Merupakan salah satu aspek kesejahteraan di atas berarti menutup jalan kepada pencapaian kesejahteraan yang sejati. Keseimbangan dalam ekonomi Islam juga mengandung makna kesimbangan dalam mendistrbusikan kekayaan yang dimiliki Negara dari hasil pendapatan Negara seperti zakat, sedekah, *ganimah* (harta rampasan perang), *fai* (harta rampasan perang tidak melalui

¹² *Ibid.*, hal 126

peperangan), *kharaj* (pajak atas daerah yang taklukan dalam perang), *ushr* (zakat tanaman), dan sebagainya.

c. Prinsip *khilafah*

Manusia adalah Khalifah (wakil) Allah dimuka bumi yang harus menjalankan aturan dan hukum-hukum yang telah ditetapkan pemberi mandat kekhalifahan, Allah SWT. Posisi manusia sebagai khalifah dapat dilihat dalam berbagai ayat Al- Qur'an, seperti:

QS. Al-Baqarah (2) ayat 3:

الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ



Artinya: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: “sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah dimuka bumi”. Mereka berkata: “mengapa engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?” Tuhan berfirman: “sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”¹³.

QS. Al-An'am (6) ayat 165:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ



¹³ *Ibid.*, hal 146

*Artinya: Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa penguasa dibumi dan meninggikan sebagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya, dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang“.*¹⁴

QS. Faathir (35) ayat 39:

هُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ فَمَنْ كَفَرَ فَعَلَيْهِ كُفْرُهُ ۖ وَلَا يَزِيدُ
الْكَافِرِينَ كُفْرُهُمْ إِلَّا مَقْتًا ۖ وَلَا يَزِيدُ الْكَافِرِينَ كُفْرُهُمْ
إِلَّا خَسَارًا ﴿٣٩﴾

*Artinya: Dia-lah yang menjadikan kamu khalifah-khalifah di muka bumi. Barangsiapa yang kafir, maka (akibat) kekafirannya menimpa dirinya sendiri. Dan kekafiran orang-orang yang kafir itu tidak lain hanyalah akan menambah kemurkaan pada sisi Tuhannya dan kekafiran orang-orang yang kafir itu tidak lain hanyalah akan menambah kerugian mereka belaka.*¹⁵

Untuk mendukung tugas kekhilafan tersebut manusia dibekali dengan berbagai kemampuan dan potensial spiritual. Disamping disediakan sumber material yang memungkinkan pelaksanaan misi itu dapat tercapai secara efektif. Prinsip khilafah, menurut Umer Chapra berimplikasi pada terjadinya:

(1) Persaudaraan universal

Prinsip khilafah dapat mewujudkan sikap persatuan dan persaudaraan yang mendasar dari umat manusia. Sebab setiap manusia merupakan khalifah dan kehormatan itu tidak dipegang atau dimonopoli oleh golongan atau orang tertentu. Juga tidak ditentukan oleh faktor kekayaan atau keturunan, semuanya memiliki hak yang sama. Dengan terjalinnya rasa persaudaraan itu, maka arah pengembangan ekonomi yang dilakukan bukan hanya untuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pribadi, tetapi lebih dari itu, secara bersama sama

¹⁴ *Ibid.*, hal 157

¹⁵ *Ibid.*, hal 159

dan saling mendukung dalam pengembangan ekonomi yang memperkaya kehidupan manusia secara umum.

(2) Sumber sumber daya adalah amanat

Karena keberadaan manusia sebagai khalifah, maka sumber sumber daya yang diberikan Allah SWT kepada manusia dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, merupakan amanat. Sumber sumber daya itu bukan milik mutlak manusia yang harus digunakan secara “sewenang wenang”.

(3) Gaya hidup sederhana

Implikasi sebagai posisi wakil, maka manusia harus bersikap dan bertindak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan Allah SWT. Konsekuensinya adalah manusia harus selalu bersikap sederhana, dan hidupnya tidak mencerminkan kesombongan, keangkuhan dan kemegahan. Manusia tidak menggunakan sumber sumber daya alam secara berlebih lebihan dan tidak digunakan pada hal hal yang bertentangan dengan nilai nilai syariah.

d. Prinsip keadilan

Keadilan adalah salah satu prinsip yang penting dalam mekanisme perekonomian Islam. Bersikap adil dalam ekonomi tidak hanya didasarkan pada ayat-ayat Al-Qur'an atau Sunnah Rasul, tetapi juga berdasarkan pada pertimbangan hukum alam, dimana alam diciptakan berdasarkan atas prinsip keseimbangan dan keadilan. Adil dalam ekonomi bisa diterapkan dalam penentuan harga, kualitas produk, perlakuan terhadap pekerja, dan dampak yang timbul dari berbagai kebijakan ekonomi yang dikeluarkan.

Penegakan keadilan dan pembasmian untuk diskriminasi telah ditekankan oleh Al-Qur'an, bahwa dalam satu tujuan risalah kenabian adalah untuk penegakkan keadilan, Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Hadid (57) ayat 25:

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ
لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ
وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَنْ يَنْصُرُهُ وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ ﴿٢٥﴾

Artinya: *Sesungguhnya Kami telah mengutus rasul-rasul Kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah Kami turunkan bersama mereka Al Kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan. Dan Kami ciptakan besi yang padanya terdapat kekuatan yang hebat dan berbagai manfaat bagi manusia, (supaya mereka mempergunakan besi itu) dan supaya Allah mengetahui siapa yang menolong (agama)Nya dan rasul-rasul-Nya padahal Allah tidak dilihatnya. Sesungguhnya Allah Maha Kuat lagi Maha Perkasa.*¹⁶

Allah SWT dalam Al-Qur'an menempatkan keadilan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan.

Hal itu didasarkan pada QS. Al-Maidah (5) ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَتَانُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan Adil. Dan janganlah sekali kali kebencian terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat dengan takwa...”*¹⁷

¹⁶ Ibid., hal 162

¹⁷ Ibid., hal 164

Keadilan dalam pembangunan ekonomi masyarakat penting untuk diwujudkan. Ibnu Taimiyah sampai mengatakan bahwa “Tuhan akan mendukung pemerintah yang adil walaupun kafir, dan Tuhan tidak mendukung pemerintahan yang zalim walaupun Islam“. Pemerintahan yang tidak menegakkan keadilan dalam prinsip pembangunan dan tatanan sosial kemasyarakatannya, mustahil dapat berkembang. sebaliknya menurut Ibnu Khaldun, apabila dalam masyarakat prinsip keadilan tidak diterapkan, yang berlaku adalah penindasan dan eksploitasi antara sesama manusia, maka pembangunan dalam suatu masyarakat akan terhambat. Kalau ini terjadi maka akan berakibat pada kemunduran dan kehancuran negara. Jadi keadilan merupakan prinsip yang harus ditegakkan dalam pembangunan bangsa.

BAB IV
SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH MANDIRI

A. Sistem Layanan *Mobile Banking*

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS (*General Package Radio Service*) memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank seperti:

1) Cek Saldo

Dengan adanya layanan transaksi perbankan non tunai melalui mobile banking untuk melakukan pengecekan saldo nasabah tidak harus mengunjungi bank cukup menggunakan handphone. Caranya adalah dengan men-*download* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS (*General Package Radio Service*) pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan cek saldo sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

2) Ganti PIN ATM

Proses pergantian PIN pada ATM yang dimiliki oleh nasabah Bank Syariah Mandiri pada prinsipnya sama dengan proses pengecekan saldo. Prosesnya dengan cara men-*download* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS (*General Package Radio Service*) pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan ganti PIN sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

3) Transfer uang antar bank secara real ⁵² i jaringan ATM Bersama dan Prima-BCA

Untuk melakukan transfer baik antar rekening di BSM, antar bank atau antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time, dapat juga dilakukan melalui fasilitas mobile banking yaitu *men-download* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan transfer antar rekening sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

4) Pembayaran zakat

Untuk pembayaran zakat juga telah disediakan dalam bentuk aplikasi. Nasabah cukup *men-download* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS (*General Package Radio Service*) pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan pembayaran zakat sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

Adapun persyaratan-persyaratan yang perlu dipenuhi dalam menggunakan fasilitas layanan mobile banking adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro BSM
- 2) Memiliki BSM Card, yaitu merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, jaringan ATM Prima-BCA dan ATM Bersama, serta ATM Bankcard. BSM Card juga berfungsi sebagai kartu Debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di seluruh merchant yang menggunakan EDC Prima-BCA.
- 3) Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM
- 4) Menggunakan ponsel yang tersedia fasilitas GPRS (*General Package Radio Service*)

5) Mengisi formulir permohonan BSM MBG (Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking GPRS*)¹

Untuk mendapatkan fasilitas layanan *mobile banking* melalui proses sebagai berikut:

1. Nasabah BSM mendatangi kantor cabang Bank Syariah Mandiri terdekat dengan membawa ponsel berbasis GSM dan tersedia fasilitas GPRS (*General Package Radio Service*)
2. Nasabah mendaftarkan diri kepada customer service untuk mendapatkan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri
3. Melalui *customer service*, nasabah akan diberikan formulir pendaftaran *mobile banking* Bank Syariah Mandiri yang biasa disebut dengan BSM MBG.
4. Biaya yang diperlukan untuk melakukan setiap transaksi melalui *mobile banking* adalah Rp. 50,- (lima puluh rupiah) dan biaya ini dalam bentuk pulsa dan bukan mengurangi saldo nasabah.
5. Aktivasi *mobile banking* Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah sendiri ataupun dipandu oleh *customer service* untuk mengaktifkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Sebagai salah satu contoh adalah sebagai berikut:



6. Setelah fasilitas mobile banking Bank Syariah Mandiri aktif, maka nasabah dapat melakukan transaksi melalui ponsel (*handphone*) yang dimiliki.

B. Penerapan Sistem Layanan Mobile Banking

Berkaitan dengan penerapan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, berikut dijelaskan hasil analisis data yang diperoleh dari responden:

1. Alasan menggunakan fasilitas Mobile Banking

Dalam menggunakan fasilitas Mobile Banking tentunya nasabah memiliki alasan tertentu. Baik dalam hal kemudahan akses, sebagai fasilitas ataupun dalam hal pengecekan saldo. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I

Alasan menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

No	Alasan	Frekwensi	Persentase
1	Untuk kemudahan akses	5	22,72 %
2	Untuk jaringan	15	68,18 %
3	Untuk biaya	2	9,10 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 orang responden (68,18%) menjawab untuk kemudahan akses, sebanyak 5 orang responden (22,72%) menjawab untuk fasilitas dan 2 orang responden (9,10%) menjawab untuk mengecek saldo. Menurut salah seorang pegawai Bapak Riduan mengatakan fasilitas *mobile banking* sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah hal ini berguna sebagai penghematan waktu dalam bertransaksi.²

2. Kesukaan terhadap layanan *Mobile Banking*

Adanya fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru tentunya mendapat respon dari nasabah berupa suka maupun tidak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Kesukaan terhadap layanan *Mobile Banking*

No	Kesukaan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	20	90,90 %
2	Tidak	2	9,10 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 20 responden atau 90,90% menjawab suka terhadap fasilitas *Mobile Banking* yang diberikan oleh Bank Syariah mandiri Cabang Pekanbaru karena responden telah puas dengan layanan yang di berikan BSM dengan layanan Mobile Bankingnya sedangkan yang menyatakan tidak suka sebanyak 2 responden atau 9,10% dengan alasan layanan yang di berikan BSM masih sering gagal diakses. Menurut salah

² Riduan, (Karyawan PT BSM) wawancara, Peknbaru, Kamis, 11, Februari 2011

seorang pegawai Bapak Riduan mengatakan fasilitas *mobile banking* disukai oleh nasabah karena mudah di gunakan.³

3. Kelebihan kecepatan dalam bertransaksi

Dalam bertransaksi dengan menggunakan fasilitas Mobile Banking tentunya berdampak terhadap tingkat kecepatan dalam bertransaksi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III
Kelebihan kecepatan dalam bertransaksi

No	Tingkat Kecepatan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	2	9,09 %
2	Tidak	20	90,91 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kelebihan kecepatan dalam bertransaksi dimana 2 orang responden (9,09%) menjawab ya dan 20 orang responden (90,91%) menjawab tidak. Menurut salah seorang pegawai Bapak Ilham mengatakan fasilitas *mobile banking* sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah karena cepat dalam bertransaksi.⁴

4. Kenyamanan dalam menggunakan *Mobile Banking*

³ Riduan,(Karyawan PT BSM)wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

⁴ Ilham,(Karyawan PT BSM)wawancara, Pekanbaru, Kamis, 12, Februari 2011

Penggunaan fasilitas tentunya berdampak juga terhadap kenyamanan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas Mobile Banking dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV
Kenyamanan dalam menggunakan *Mobile Banking*

No	Tingkat Kenyamanan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	20	90,91 %
2	Tidak	2	9,09 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kenyamanan dalam menggunakan mobile banking, dimana 20 orang responden (90,91%) menjawab ya dan 2 orang responden (9,09%) menjawab tidak. Menurut salah seorang pegawai Bapak Ilham mengatakan fasilitas *mobile banking* telah cukup nyaman karena bisa cepat diproses.⁵

5. Penjelasan dalam menggunakan *Mobile Banking*

Dalam menggunakan fasilitas mobile banking tentunya diperlukan penjelasan dalam menggunakannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V
Penjelasan dalam menggunakan *Mobile Banking*

No	Penjelasan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	2	9,09 %

⁵ Ilham,(Karyawan PT BSM)wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

2	Tidak	20	90,91 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa seluruh responden menjawab ya sebanyak 2 orang dan tidak sebanyak 20 responden Menurut salah seorang pegawai Bapak Riduan mengatakan fasilitas *mobile banking* sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah hal ini berguna sebagai penghematan waktu dalam bertransaksi. ⁶

6. Informasi mengenai *Mobile Banking*

Berkaitan dengan fasilitas mobile banking, maka responden tentunya mendapat informasi dari berbagai sumber. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel VI
Informasi mengenai *Mobile Banking*

No	Informasi	Frekwensi	Persentase
1	Koran	18	81,81 %
2	Brosur	2	9,09 %
3	Informasi dari orang lain	2	9,09 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan sebanyak 18 orang responden (81,81%) memperoleh informasi dari koran, sebanyak 2 orang responden (9,09%) memperoleh informasi dari brosur dan sebanyak 2 orang responden (9,09%) memperoleh informasi dari orang lain. Menurut salah seorang pegawai Bapak Riduan mengatakan informasi mengenai *mobile banking* pada umumnya diketahui langsung dari PT BSM. ⁷

7. Pelayanan selama menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

⁶ Riduan, (Karyawan PT BSM) wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

⁷ Riduan, (Karyawan PT BSM) wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

Pelayanan selama menggunakan fasilitas mobile banking bank Mandiri Syariah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel VII
Pelayanan selama menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

No	Pelayanan	Frekwensi	Persentase
1	Baik	18	81,81 %
2	Cukup	3	13,64 %
3	Biasa saja	1	4,54 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 18 orang responden (81,81%) menjawab baik, sebanyak 3 orang responden (13,64%) menjawab cukup dan sebanyak 1 orang responden (4,54%) menjawab biasa saja. Menurut salah seorang pegawai Bapak Riduan mengatakan fasilitas *mobile banking* sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah hal ini berguna sebagai penghematan waktu dalam bertransaksi.⁸

8. Kepuasan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

Kepuasan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel VIII
Kepuasan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

No	Kepuasan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	2	9,09 %
2	Tidak	20	90,91 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

⁸ Riduan, (Karyawan PT BSM) wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa responden menjawab ya terhadap kepuasan dalam menggunakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Mandiri sebanyak 2 responden dan tidak sebanyak 20 responden. Menurut salah seorang pegawai Ibu Lily mengatakan fasilitas *mobile banking* sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah hal ini berguna sebagai penghematan waktu.⁹

9. Kemudahan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

Kemudahan dalam menggunakan fasilitas mobile banking tentunya menjadi harapan nasabah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IX

Kemudahan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

No	Kemudahan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	2	9,09 %
2	Tidak	20	90,91 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa 2 orang responden (9,09%) menjawab ya dan 20 orang responden (90,91%) menjawab tidak. Menurut salah seorang pegawai

⁹ Riduan, (Karyawan PT BSM) wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

Ibu Lily mengatakan kemudahan penggunaan *mobile banking* belum maksimal karena masih sering terjadi gagal akses .¹⁰

10. Pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak bank

Kepuasan dalam pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak bank dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel X

Pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak bank

No	Kepuasan	Frekwensi	Persentase
1	Ya	22	100 %
2	Tidak	0	0 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa seluruh responden menjawab ya berkaitan dengan pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak bank Menurut salah seorang pegawai Ibu Lily mengatakan kemudahan penggunaan *mobile banking* belum maksimal karena masih sering terjadi gagal akses.

11. Kelemahan dalam pelayanan yang diberikan

Dalam memberikan pelayanan tentunya terdapat kelemahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.11

Kelemahan dalam pelayanan yang diberikan

No	Kelemahan	Frekwensi	Persentase
----	-----------	-----------	------------

¹⁰ Riduan,(Karyawan PT BSM)wawancara, Pekanbaru, Kamis, 11, Februari 2011

1	Ada	20	90,90 %
2	Tidak	2	9,09 %
	Jumlah	22	100

Sumber: Data Olahan, 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 20 orang responden (90,91%) menjawab tidak dan sebanyak 2 orang (9,09%) menjawab ya.

C. Perspektif Ekonomi Islam Mengenai Pelayanan Perbankan

Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabahnya menurut ekonomi Islam tidak terlepas dari unsur-unsur yaitu dengan etika sesuai dengan islam dan prinsip-prinsip dalam etika ekonomi islam yang diantaranya:

- a. Prinsip ekonomi yaitu sikap dan kemampuan manusia untuk bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan
- b. Prinsip kejujuran adalah dasar setiap usaha untuk menjadi orang kuat secara normal adalah kejujuran, kejujuran merupakan kualitas kepribadian moral, tanpa kejujuran manusia tidak menjadi dirinya sendiri.

Berdasarkan ruanglingkup ekonomi, maka islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama islam, ditinjau dari aspek aksionologinya tinjauan ekonomi islam adalah setiap kegiatan manusia didasarkan kepada pengabdian kepada Allah, dalam rangka melaksanakan tugas dari Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam.

Pola kerja sama yang dianjurkan Islam dapat dilakukan dalam bentuk apapun, demi tegaknya keadilan, siapapun tidak boleh melanggarnya agar tidak terdapat seorangpun yang menjadi korban ketidak adilan, demikian sesungguhnya prinsip dasar sistem ekonomi Islam, yaitu suatu sistem yang bersifat Ilahiah-insaniah, bersifat terbuka tapi sekaligus selektif, sistem ekonomi islam juga mengenal toleransi tetapi ekonomi Islam tidak mengenal kompromi dalam menegakkan keadilan¹¹

Maka dengan demikian dari hasil penyebaran angket yang dilakukan diketahui bahwa layanan *Mobile Banking* oleh PT BSM telah dapat dilakukan dengan cukup baik namun masih terdapat beberapa hambatan seperti sering gagalnya akses yang di lakukan nasabah, namun demikian secara umum layanan yang dilakukan guna penarikan nasabah telah membuat nasabah merasa puas dan senang untuk melakukan transaksi melalui jasa layanan yang terdapat pada PT BSM Pekanbaru

Dari data tabel VIII mengenai tanggapan responden tentang Kepuasan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking* terdapat 22 orang responden yang menjawab tidak, hal ini dikarenakan masih sering terjadi keterlambatan atau gagal dalam melakukan pengiriman atau akses terhadap *mobile banking* yang di sebabkan banyaknya nasabah yang menggunakan layanan ini sedangkan jalur yang di pergunakan oleh bank syariah mandiri tidak mencukupi, hal ini mengakibatkan kurang puas nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Selanjutnya mengenai Kemudahan dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking* diketahui bahwa ada responden yang menjawab tidak disebabkan belum begitu mudah dalam

¹¹ Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta, Kencana, 2007) cet, I, h. 13

penggunaan fasilitas mobile banking tersebut karena masih sering terjadi kegagalan akses dari nasabah.

Mengenai Kelemahan dalam pelayanan yang diberikan diketahui yang menyatakan tidak terdapat 2 responden yang disebabkan pihak bank selalu menutupi kelemahan yang mereka alami seperti apabila ada pengaduan mengenai kegagalan akses mereka akan dengan mudah menjawab kegagalan signal hal ini mengakibatkan nasabah menjadi kurang puas jadinya.

Berdasarkan data observasi yang dilakukan pada PT Bank Syariah Mandiri mengenai layanan *Mobile Banking* maka diketahui antara lain :

Dari data observasi yang penulis lakukan maka diketahui pihak PT Bank Syariah Mandiri dalam melakukan layanan *Mobile Banking* belum ada menampung keluhan mengenai kegagalan dalam melakukan akses layanan *Mobile Banking* yang mana biasanya pihak bank hanya memberi penjelasan cara dan prosedur untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, selain itu juga diketahui dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* ini terlihat nasabah cukup puas karena cepatnya proses namun ada juga yang kurang puas karena sering gagal dalam melakukan akses atau aktivasi.

Hasil pengamatan penulis diketahui bahwa dalam mengaktivasi layanan *mobile banking* dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Nasabah BSM mendatangi kantor cabang Bank Syariah Mandiri terdekat dengan membawa ponsel berbasis GSM dan tersedia fasilitas GPRS (*General Package Radio Service*)
- b. Nasabah mendaftarkan diri kepada *customer service* untuk mendapatkan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri

- c. Melalui *customer service*, nasabah akan diberikan formulir pendaftaran *mobile banking* Bank Syariah Mandiri yang biasa disebut dengan BSM MBG.
- d. Biaya yang diperlukan untuk melakukan setiap transaksi melalui *mobile banking* adalah Rp. 50,- (lima puluh rupiah) dan biaya ini dalam bentuk pulsa dan bukan mengurangi saldo nasabah.
- e. Aktivasi *mobile banking* Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah sendiri ataupun dipandu oleh *customer service* untuk mengaktifkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
- f. Setelah fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri aktif, maka nasabah dapat melakukan transaksi melalui ponsel (*handphone*) yang dimiliki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sistem layanan *mobile banking* BSM untuk menarik nasabah antara lain layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS (*General Package Radio Service*) memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank seperti: Cek Saldo Ganti PIN ATM Transfer uang antar bank secara real time melalui jaringan ATM Bersama Pembayaran zakat
2. Penerapan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yang terdiri dari Cek saldo, Ganti PIN ATM, Transfer: Antar rekening di BSM; Antar bank; Antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara *real time* dan Pembayaran zakat, telah dapat di jalankan dengan baik walaupun masih terdapat beberapa kendala seperti kelambatan dalam akses.
3. Sistem layanan *mobile banking* menurut ekonomi islam adalah sesuai karena pada umumnya pelaksanaan layanan *Mobile Banking* sudah rapi hanya saja terdapat kelemahan terutama dalam sistem aksesnya yang sering terjadi kegagalan .

B. Saran

1. Hendaknya pihak bank dalam hal ini PT. Bank Mandiri Syariah dapat terus meningkatkan layanan kepada para nasabahnya baik menggunakan mobile banking maupun dengan jasa layanan yang lainnya
2. Pimpinan harus memperhatikan dan peduli terhadap aspirasi dan kebutuhan yang diinginkan oleh para pegawai PT BSM supaya mereka lebih bersemangat dan disiplin dalam bekerja.
3. Kepada para pegawai bank hendaknya selalu terus meningkatkan pelayanan guna untuk mendapatkan kinerja yang baik dan terus meningkat setiap saat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio M Syafe'i, 2001, Bank Syariah dan Teori Kepraktek, Jakarta, Gema Insani Press
- Adiwarman Karim, 2004, Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi Kedua, Raja Grafindo, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkuegara, 2002, Prilaku Konsumen, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- Edi Wibowo, 2005, Mengapa Memilih Bank Syariah, Jakarta, Galiah Indonesia
- Eko atmojo, 2008, Bank dan Lembaga Keuangan Lainny, Pekanbaru
- Gamal Merza, 2004, Aktivitas Ekonomi Syariah, UNRI Press, Pekanbaru
- Hari Sudarsono, 2002, Bank dan lembaga keuangan Syariah, Edisi Pertama, Yogyakarta
- Imam Hilman, 2003, Perbankan Syariah Masa Depan, Jakarta, Senana Abadi Publishing
- Kasmir, 2007, Manajemen Perbankan, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafe'I Antonio, 2005, Apa dan Bagaimana Bank Islam, PT Dana Bhakti prima Yasa, Yogyakarta
- Kasmir, 2005, Bank dan Lembaga Keuangan, Penerbit Salembah Empat, Jakarta
- Muhammad Syafe'I Antonio, 2002, bank Syariah dari Teori Kepraktek, Gema Insani, Jakarta
- Muhammad, 2000, Lembaga Keuangan Umat, Penerbit kontemporer, edisi Pertama, Yogyakarta
- Sofyan Asauri, 2002, Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Simarongkir, 2004, Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank, Bogor, Galiah Indonesia
- Sunarto Zulkifli, 2003, Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah, Penerbit Zikrul Hakim, Jakarta
- Titi Nurbaiti, Mahmud Machfoedz, 2005, Manajemen Pemasaran Kontemporer, Jakarta, Kayon
- Thomas Suyatno DKK, 2001, Lembaga Perbankan, Penerbit PT. Gramedia Jakarta

Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

[www,mobile banking.co.id](http://www.mobilebanking.co.id),